

## 一、目標、核心能力與課程設計

### (一) 現況描述與特色

該系宗旨為「培育旅館及餐飲專業經營管理之中階管理人才，因應臺灣觀光餐旅產業發展需求」，依循校、院的教育目標擬訂系教育目標為「厚植餐旅專業知識與技能」、「培育餐旅管理與經營能力」、「建立敬業、樂業、專業的精神」，以及「重視專業倫理與關懷社群」。

該系核心能力為培育學生具備餐旅專業中階經營管理之能力、具備團隊合作與溝通協調之能力、服務熱忱之態度、具備獨立創新、解決問題之能力、具備參與國際活動之能力，以及運用資訊科技的能力。

課程規劃依據教育部目前推動的學習成果導向之教學機制進行規劃作業，並建立由內、外部機制回饋之雙迴圈學習成果與課程規劃制訂及修正流程，程序完備。

### (二) 待改善事項

1. 該校已無教育學程之課程，未來恐較難以培育餐旅管理教育人才。
2. 必修課程涵蓋餐旅、觀光、會展等領域，範圍過於廣泛。
3. 課程分必修與選修課程，且有「必選」課程。
4. 課程開設程序性有待檢討，如目前餐旅人資管理與餐旅策略管理同時開課，旅館個案分析於二年級上學期開課，學生先備知識恐不足。
5. 從課程設計與教學對應系核心能力，除英語課程必修或日文選修等增進學生外語能力外，在「具備參與國際交流活動之能力」的其他面向則稍顯薄弱。

### (三) 建議事項

1. 學生就業之發展方向中有餐旅管理教育人才，惟該校目前已無教育學程，宜加以修正。
2. 必修課程宜聚焦在餐旅管理領域，以奠定良好的餐旅基礎。

3. 宜修正「必選」科目，改為必修或選修。
4. 宜依系教育目標設計課程，課程安排由淺入深、由簡入繁，使課程設計具程序性及邏輯性。
5. 宜配合「具備參與國際交流活動之能力」之核心能力，增加規劃國際交流相關活動。再加強課程設計與教學、課外活動及海外交流等部分，以使學生在此項能力上更為彰顯。

## 二、教師教學與學習評量

### (一) 現況描述與特色

該系教師自 101 學年度第一學期由 8 名教師增加至 11 名，其中副教授 2 名、助理教授 7 名、教授級專業技術人員 1 名，以及講師 1 名。近三年內每年皆有教師異動，含教師新聘、自他系轉調教師至該系或教師離職。兼任教師每學期為 4 至 10 名，就專兼任教師總數計算，生師比略高於教育部規範值。

該系部分教師具有餐飲或旅館管理專長、實務經驗或證照，且教師能依據核心能力設計教學活動，運用講述、個案教學、小組報告、討論、影片分析及實作等多元方法教學，並設計教學評量。六成六（數位教材上傳 23 門/每學期平均開課 35 門）教師或課程有編撰數位輔助教材，並上傳至數位平台。每學期進行 2 次各科目的教學評量，由教學發展中心統一施測期中教學反應問卷、各院系於期末進行教學評量問卷，2 次評量皆回饋給教師，做為改進教學之參考。該系教師近三年教學評量平均皆在 85 分以上，深獲學生肯定。

該系教師獲教育部、觀光局或校內補助，共計 5 位教師赴海外參加專業成長研習；另該系有辦理教師赴業界研習，增長教師專業知能。此外，邀請業師蒞臨系上授課，增進學生對業界的認識。

### (二) 待改善事項

1. 自他系轉調教師非餐旅專長背景，其餐旅專業知能或經驗有

待加強，以加速專業轉銜。

### (三) 建議事項

1. 宜建立該系專任教師專業成長機制，例如爭取經費舉辦餐旅專業證照研習營（AH&LA 之 CHS、CHE 及 CHT）、學術研討會或研習會等，或爭取經費補助教師參加各學術機構所舉辦的餐旅相關研討或研習活動。鼓勵自他系轉調之教師透過研習、研究及業界交流等相關專業成長活動，充實對餐旅專業知能與經驗，融入餐旅管理領域，俾對教學與輔導學生與系務推動更有助益。

## 三、學生輔導與學習資源

### (一) 現況描述與特色

該系有辦理新生說明會、專任教師 office hours 學習預警機制及補救教學等學生輔導機制。自 98 學年度起實施必修核心課程的補救教學，100 學年度獲桃竹苗區域教學資源中心計畫補助，提供 17 門必修科目補救教學並有課程補救教學記錄表。教學空間設有 4 間 e 化普通教室，專業教室有實習旅館、餐服及飲調多功能教室、廚藝專業實驗室及餐飲產品研發實驗室，專業設備器具完善。另有饌苑實習餐廳配合「餐廳經營管理」課程，供學生實務操作。

該系各實驗室均訂定管理辦法，並編有單位基本營運及教學相關經費，另設有獎助學金及工讀金。圖書館有餐旅相關中西文期刊、中西文圖書及影片供學生借閱，每年均分配有圖書經費持續採購，根據學生圖書館借閱冊數之統計，顯示利用率良好。

學生在課外學習活動方面，該系設有學生會、安排國際化學生活動、廚藝訓練活動及餐旅認證輔導等，每年並舉辦就業媒合活動，協助學生就業輔導。

## (二) 待改善事項

1. 學生對於達成「具備參與國際交流活動之能力」的相關國際化學習活動參與率較低，100 學年度僅 55 人次。
2. 部分餐旅相關證照輔導班參與人數偏低，如 101 學年度麵包丙級班僅 7 人。
3. 中西餐實習教室天花板污垢及儲藏室之通風、積水問題尚待改善。部分專業教室，如烘焙實習教室僅有 1 個出入口，恐不符合消防安全法規。
4. 每班人數高達 60 人，且近三年來各年級設有雙班，然部分專業教室空間容量有限，目前中西餐實習教室、烘焙實習教室及餐旅服務實驗室僅各 1 間，因工作檯數有限且有選修人數上限，造成部分學生無法選得「飲料調製」、「點心製作」及「中西餐實務」等熱門選修科目，恐影響學生學習機會。

## (三) 建議事項

1. 宜訂定具體例行之國際交流活動，例如舉辦異國料理週活動或透過觀光專題講座邀請飯店外籍主廚蒞校示範展演，或可申請教育部學海系列計畫，提供學生短期海外實習交流機會，以落實「具備參與國際交流活動之能力」的達成。
2. 宜在每學期初依各類證照舉辦月份，訂定完善的證照輔導計畫，並建立獎勵制度以提升證照輔導班參與率。另除技術士技能檢定的證照輔導外，可鼓勵學生取得資訊、語言及管理類的專業證照，以落實「培育旅館與餐飲事業經營管理中階管理人才」之教育目標。
3. 宜編列固定的設施設備器具維護保養費用，定期汰舊換新，以改善教學場地並確保設備器具之正常運作。專業實習教室宜依消防安全法規之規定進行規劃設計，設有不同的出入口。

4. 宜擴增專業教室空間或加開實務選修科目，滿足學生的求知慾，以避免學生修不到想選修的實務操作科目或分組分時段的學習效果受影響。

#### 四、學術與專業表現

##### (一) 現況描述與特色

該校訂有「教師研究績效評鑑辦法」和「教師研究成果獎勵辦法」，鼓勵教師們積極從事研究。

在論文發表方面，教師有進行餐旅管理與觀光領域相關研究，並結合理論與實務，推動產學合作。惟近三年（98 至 100 學年度）來之國內外期刊論文發表，國內一般期刊計 8 篇、SCI/SSCI 計 5 篇、國內研討會論文計 16 篇，國際研討會論文計 40 篇；產學合作數量共 14 件，總金額 1,052,000 元。顯現該系教師近三年之研究表現仍以研討會發表為主。

大部分教師皆能依各自專長有不同之專業服務表現，部分非餐旅專長背景教師於 98 和 101 學年度從外系轉入，增加該系教師之陣容及專長多元性。學生專題研究成果發表及參加校內外比賽皆能有亮麗成績。

##### (二) 待改善事項

1. 論文發表或產學合作皆集中於部分教師，顯現該系無論學術研究或產學合作之質與量皆有極大進步空間。

##### (三) 建議事項

1. 為能有效敦促全體教師提升學術研究及產學合作之能量，該校宜訂定教師每學年度學術研究及產學合作之量化指標，該系則加強推動之。

## 五、畢業生表現與整體自我改善機制

### (一) 現況描述與特色

該系自 98 年成立系友會後，每年均於校慶日邀請各級系友回校參與系友回娘家活動，除可瞭解畢業系友流向及其就業資訊，並請畢業系友分享業界工作經驗，與學弟妹交流及提供就業建議。

該系設立 Facebook 社群，提供系友聯繫，除能迅速更新系友動態，亦加強畢業生與系上互動，增強向心力。依畢業生流向追蹤統計表顯示，該系畢業生皆能順利進入就業市場，且工作性質多元化，就業競爭力亦強。另 97 至 100 學年度有 12 位畢業生繼續升學，除 10 位就讀碩士班外，有 2 位畢業生順利考取博士班，畢業生有 32% 從事餐旅相關工作。

### (二) 待改善事項

1. 97 學年度起觀光學院學生之英語能力畢業門檻為 TOEIC 500 分以上，並規劃相關配套措施，外語能力與「旅館模組」學生就業能力息息相關，但 97 至 100 學年度畢業生共有 235 位，僅有 10 位達 TOEIC 500 分以上，與畢業系友訪談時，亦多反應英語能力相關問題。
2. 根據該系畢業生畢業後一年之核心能力滿意度調查顯示，滿意度較低之 2 項核心能力為參與國際交流活動能力及運用資訊科技的能力，雖已提出改善策略，仍應持續追蹤。

### (三) 建議事項

1. 宜針對 TOEIC 考照加強英文輔導，重新設計課程內容，並考慮於進階課程增聘外籍教師授課。
2. 宜針對核心能力滿意度較低之參與國際交流活動能力及運用資訊科技的能力等項目，全面檢視課程規劃與架構，如運用資訊科技能力相關課程，可列為專業必修。

註：本報告書係經實地訪評小組、認可初審小組會議及認可審議委員會審議修正後定稿。

